



ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ В ІВАНО-ФРАНКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

від _____ 20 ____ р.

м. Івано-Франківськ

№ _____

Про організацію прийому та обслуговування громадян в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Івано-Франківській області

Одним із важливих завдань Головного управління Пенсійного Фонду України в Івано-Франківській області (далі – Головне управління) залишається підвищення якості обслуговування громадян, забезпечення доступності послуг, надання кваліфікованих консультацій відповідно до чинного законодавства, зменшення часу на очікування прийому спеціалістами відділів обслуговування громадян з дотриманням єдиних стандартів обслуговування громадян.

Попри те, що наразі більшість пенсійних послуг можна отримати не виходячи з дому, у значної кількості людей є необхідність у професійній допомозі фахівців, що надається не лише в сервісних центрах на рівні району чи міста, а й безпосередньо в територіальних громадах, у центрах надання адміністративних послуг.

Особлива увага в діяльності Головного управління спрямована на якість обслуговування відвідувачів сервісних центрів.

Впродовж 4 місяців 2024 року сервісними центрами надано 148,2 тис. послуг, що на 18,8 тис. послуг (14 %) більше, ніж за аналогічний період минулого року. Одними із основних послуг, що надавались сервісними центрами були:

призначення пенсії — 10,1 тис. заяв (за аналогічний період 2023 року – 8,8 тис.);

перерахунок пенсії — 10,7 тис. заяв (9,3 тис.);

допомога на поховання — 4,9 тис. заяв (4,8 тис.);

недоотримана пенсія — 768 заяв (642 заяви);

виготворення пенсійного посвідчення — 12 тис. заяв (10,0 тис.);



Панас Зоряна Миколаївна

КНЕДП ДПС

2547546668FA1B6E3E591732834CC4BF4C2E4C89A9EE6BF41635AD0664F79C2A01

22.05.2024

Головне управління ПФУ в
Івано-Франківській області



22.05.2024 483

видача довідок — 18,4 тис. (13,0 тис.);
 надання консультацій, роз'яснень — 28,5 тис. (34,9 тис.);
 призначення і перерахунок субсидії — 17,6 тис. заяв (14,9 тис.);
 призначення і перерахунок пільги — 10,4 тис. заяв (7,5 тис.);
 інше щодо субсидії та пільг — 1,7 тис. заяв (1,4 тис.);
 внесення відомостей в ЄДАРП — 5,2 тис. заяв (1,4 тис.);
 інші послуги — 28,0 тис. (19,0 тис.).

В середньому протягом робочого дня працівниками управління обслуговування громадян надавалось більше 1,4 тис. послуг.

Втричі збільшилась кількість звернень, які поступили через вебпортал Пенсійного фонду України. Протягом 4 місяців 2024 року за отриманням послуг через вебпортал, портал Дія звернулось 2406 осіб проти 804 особи за аналогічний період минулого року.

На віддалених робочих місцях працівниками здійснено 374 виїзних прийоми до територіальних громад області, де надано 2,8 тис. послуг.

Для спрощення доступу громадян до інформації в структурних підрозділах Фонду області організовані постійно діючі “гарячі” телефонні лінії, номери телефонів яких оприлюднені у ЗМІ, на вебсайтах, інформаційних стендах органів Фонду, впродовж звітнього періоду 2024 року надано 10,1 тис. консультацій з таких питань:

- призначення та виплати житлових субсидій та пільг;
- умов призначення та виплати пенсій під час воєнного стану;
- щодо ідентифікації пенсіонерів, які до 24.02.2022 набули статусу внутрішньо переміщеної особи;
- можливості дистанційно подати документи на призначення та перерахунок пенсії;
- оформлення пенсійних посвідчень.

Крім того, фахівці сервісних центрів здійснюють виїзди до осіб з обмеженими фізичними можливостями та осіб, яким виповнилося 80 і більше років (за місцем проживання чи тимчасового перебування таких осіб на стаціонарному лікуванні в медичних закладах), для надання консультацій, довідок, отримання заяв тощо. Протягом 4 місяців 2024 року здійснено 512 виїзних прийомів за місцем проживання громадян (за аналогічний період 2023 року – 353 прийоми).

Враховуючи вищевикладене

НАКАЗУЮ:

1. Інформацію про організацію прийому та обслуговування громадян в Головному управлінні Пенсійного фонду України в області взяти до відома та вважати такою, що відповідає нормам чинного законодавства.

2. Начальнику управління обслуговування громадян Козло О. М., начальнику відділу методології та організації роботи з обслуговування громадян управління обслуговування громадян Івонус В. В., начальникам відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) управління обслуговування громадян:

1) забезпечити контроль за якістю обслуговування громадян з дотриманням законодавства при організації прийому та обслуговування громадян. Особливу увагу приділяти обслуговуванню учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни, членів сімей загиблих, внутрішньо переміщених осіб, надавати всебічну допомогу у вирішенні питань щодо їх пенсійного забезпечення;

2) забезпечити здійснення моніторингу та оцінки якості обслуговування осіб відповідно до Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України, затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 30 липня 2015 року № 13-1, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України від 18 серпня 2015 року за № 991/27436 (зі змінами);

3) забезпечити своєчасне опрацювання звернень щодо призначення/перерахунку пільг та субсидій на сплату житлово-комунальних послуг з метою дотримання встановлених термінів їх виконання.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника Головного управління Берчака Р. М.

В. о. начальника Головного управління

Зоряна ПАНАС